

資訊科技及通訊業標準說明  
能力單元

1. 名稱	提供系統支援服務
2. 編號	ITSWOS424A
3. 應用範圍	為機構提供系統支援服務時，執行系統維修和支援服務 (系統支援服務的範例見備註一) [營運與支援 - 系統支援服務]
4. 級別	4
5. 學分	6
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解系統支援程序 (支援系統程序的解釋 見備註二)</p> <p>6.2 瞭解在執行系統支援 服務程序中的系統操 作、維修、管理、診 斷和復原活動</p> <p>6.3 維持和評估系統支援 服務程序</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 具備對系統支援程序的良好掌握</li> <li>▪ 掌握執行支援程序的工作技能</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 於系統支援服務程序中，進行所要求的維修、管理、診斷和復原行動</li> <li>▪ 在執行系統支援服務程序中，協調當事人和持份者</li> </ul> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 定期分析指定系統支援服務程序的有效性和效率</li> <li>▪ 識別針對指定系統支援服務程序的有效性和效率的關鍵因素</li> <li>▪ 在有需要時為日後改進建議新的程序</li> <li>▪ 當新的程序獲批准後，更新資料</li> </ul>

	<p>6.4 以專業方式在系統支援服務中，執行系統維修和支援行動</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有效地和有效率地執行系統支援服務程序，達到或超越機構的服務水平協議</li> <li>▪ 以最有效益和最有效率的方式，完成系統支援服務的要求</li> <li>▪ 評估和維持最新的系統支援服務程序</li> <li>▪ 對支援系統的工作表現，給予技術意見</li> </ul>
7. 評核指引	上述能力單元之綜合能力要求為操作，維修、管理、診斷和恢復機構的系統支援服務程序內的系統。
備註	<p>(i) 有關伺服器支援服務的例子包括，但不限於下列各點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 硬件和軟件組分如伺服器、網絡、語音和錄像；</li> <li>b. 透過應用系統資產管理，例如有關應用系統的文件(如系統/設計/程式規格、密碼和操作檔案)，作版本控制的配置項目；和</li> <li>c. 有關系統管理服務的項目如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 系統監督和調整；</li> <li>▪ 服務水平測量和報告；</li> <li>▪ 軟件包裝和軟件分發；</li> <li>▪ 配置管理；</li> <li>▪ 用戶管理和存取控制；</li> <li>▪ 目錄服務支援；</li> <li>▪ 儲存分配和存取控制；</li> <li>▪ 資料備分和復原；</li> <li>▪ 遙控；</li> <li>▪ 存貨記錄瀏覽；和</li> <li>▪ 保安控制，例如病毒掃瞄和移除</li> </ul> </li> </ol> <p>(ii) 系統支援程序是持續的活動，沒有既定活動，除非發生改變時才會計劃執行額外的系統支援</p> <p>(iii) 上述能力單元涉及分析和評估系統支援服務的指定程序</p>